Allô Docteur

> Des affichettes pour votre salle d'attente

➧ **Pour ORIENTER vos patients vers le bon interlocuteur**

➧ **Pour EXPLIQUER la régulation téléphonique des appels**

Ces 2 messages vont de pair :
affichez-les ensemble et parlez-en avec vos patients.

> Un mémo pour vos patients

➧ C'est le **guide pratique** à remettre à vos patients : il décrit les étapes à suivre pour trouver un médecin en toutes circonstances. Il contient une **carte aide-mémoire** à détacher : vos patients pourront y noter votre numéro de téléphone et le garder à portée de main.

> Quelques conseils pratiques

➧ **Affichage** obligatoire des numéros d'urgence ?
Information à mettre sur vos **ordonnances** ?
Message sur **répondeur** ou transfert d'appel ?

Vous trouverez au dos des conseils pratiques pour informer vos patients, en conformité avec vos obligations médico-légales.

La Permanence des Soins expliquée à vos patients

nuit

WE
week-end

1 MAI
jour férié

Espace réservé aux logos
des partenaires
de votre département

Allô Docteur

en Haute-Garonne, dans le Gers...

Espace réservé à la présentation des modalités et du déroulé de la campagne « Allô Docteur » dans votre département (dates, chiffres clés, message spécifique…)

Votre contact pour commander des supports :

Nom, prénom : .....

Tél. : .....

Fax : .....

Mail : .....

XXXXX, le XX XXXXX 2006

La Permanence des soins expliquée à vos patients

Docteur,
Madame, Monsieur,

La permanence des soins a été réorganisée dans chaque département, depuis les décrets du 15 septembre 2003 et du 7 avril 2005. Cette évolution s'inscrit au service de vos patients… cependant une importante étape d'orientation et d'explication reste à poursuivre auprès du grand public. C'est l'objectif de la campagne «Allô docteur» proposée en Midi-Pyrénées.

Cette campagne rappelle à vos patients le mode d'emploi des différents dispositifs de permanence des soins et d'urgences médicales. Elle s'appuie sur des messages simples et pédagogiques élaborés dans le cadre d'un large partenariat.

Vous êtes au quotidien l'interlocuteur privilégié de vos patients. La nuit, le week-end ou les jours fériés, vous êtes impliqué(e) dans la permanence des soins. Cette campagne vous apporte des outils et conseils pratiques pour informer vos patients en conformité avec vos obligations médico-légales. Nous avons souhaité qu'elle puisse aussi s'adapter librement aux réalités locales afin que les patients y trouvent l'information de proximité qu'ils attendent.

Favoriser ensemble le bon usage de la permanence des soins, c'est garantir la continuité et l'égalité d'accès aux soins. C'est pourquoi, nous vous invitons aujourd'hui à vous associer à cette démarche commune et vous remercions à l'avance de votre implication à nos côtés.

Nous restons à l'écoute de vos avis et suggestions. N'hésitez pas à contacter les correspondants de votre département (voir ci-contre) pour toute demande concernant la campagne et ses supports.

Nous vous prions d'agréer, Docteur, Madame, Monsieur, l'expression de toute notre considération.

Prénom Nom
Préfet de (votre département)

Les partenaires régionaux de la campagne

URCAM Midi-Pyrénées
ARH Midi-Pyrénées
DRASS Midi-Pyrénées
Région Midi-Pyrénées
Mutualité Française Midi-Pyrénées
Ordre des Médecins
URML Midi-Pyrénées
Collège Midi-Pyrénées de Médecine d'Urgence

Espace réservé aux logos des partenaires de votre département

Bien informer vos patients

Quelques conseils pratiques pour que vos patients trouvent le bon interlocuteur quand vous êtes absent.

> La gestion de votre accueil téléphonique

- **Si vous utilisez un répondeur téléphonique,**
  1. Réglez le **nombre de sonneries** de votre répondeur pour qu'il se déclenche rapidement.
  2. Indiquez le **numéro** à contacter en cas d'**urgence vitale.**
  3. Indiquez **tout autre numéro utile** à vos patients (portable, confrère, service de garde, remplaçant…)

- Vous pouvez aussi choisir d'utiliser un **transfert d'appel d'une ligne à une autre.**
  Cela permet à vos patients d'obtenir directement un interlocuteur sans avoir à composer un autre numéro.

5 idées de messages pour votre répondeur

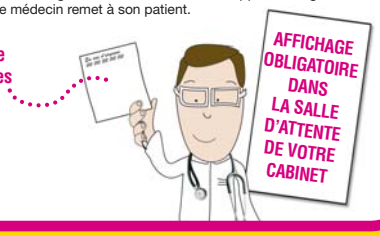
- *Bonjour. Vous êtes bien chez le Dr xxxxxx. Si vous êtes malade en mon absence, mon remplaçant est à votre écoute au xx xx xx xx xx. En cas d'urgence vitale, appelez tout de suite le 15 (SAMU). Mes consultations reprennent le xx à xx h.*
- *Bonjour. Le Dr xxxxxx n'est pas disponible pour le moment. Si une vie est en danger, composez immédiatement le 15. Pour tout autre besoin médical, appelez le xxxxxxx (portable, remplaçant, etc.)*
- *Bonjour. Vous êtes au cabinet médical du Dr xxxxx. En mon absence, un médecin est à votre écoute au xx xx xx xx xx. Si une vie est en danger, composez immédiatement le 15.*
- *Bonjour. Cette nuit (ce week-end, etc.) c'est le Dr xxxxxx qui est de garde. Si vous êtes malade, appelez-le au xx xx xx xx xx. En cas d'urgence vitale, appelez tout de suite le 15 (SAMU).*
- *Le cabinet médical du Dr xxxxxx est fermé. Pour trouver un médecin à votre écoute, composez le xx xx xx xx xx. En cas d'urgence vitale, appelez tout de suite le 15 (SAMU).*

> L'affichage des numéros d'urgence

Arrêté du 25 juillet 1996
Art. 1er. - Les médecins doivent afficher, dans leur **salle d'attente**, de manière visible et lisible, les conditions ci-dessous dans lesquelles est assurée la permanence des soins; leur numéro de téléphone et les heures auxquelles ils peuvent être joints : le numéro de téléphone des structures de permanence de soins et d'urgence vers lesquelles ils choisissent d'orienter les consommateurs en leur absence ; la mention suivante : «En cas de doute ou dans les cas les plus graves, appelez le numéro téléphonique 15».

Art. 2. - La mention "en cas d'urgence", suivie du numéro d'appel, doit figurer sur les **ordonnances** que le médecin remet à son patient.

Mention obligatoire sur vos ordonnances



Allô Docteur

Cette campagne de sensibilisation mobilise les **médecins libéraux et hospitaliers.** Les supports d'information destinés à vos patients sont également diffusés dans les services d'accueil des urgences.

ICOM RCS Toulouse B 393 668 760. 15870706. icom-com.fr